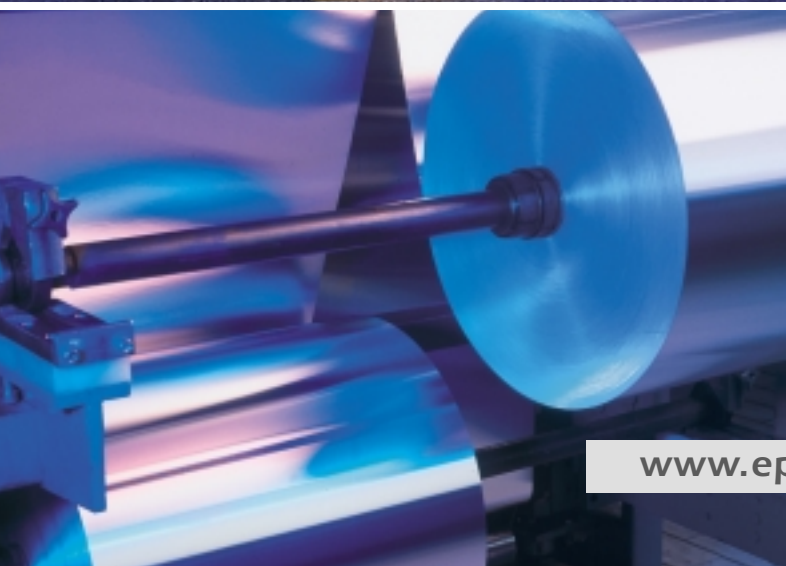
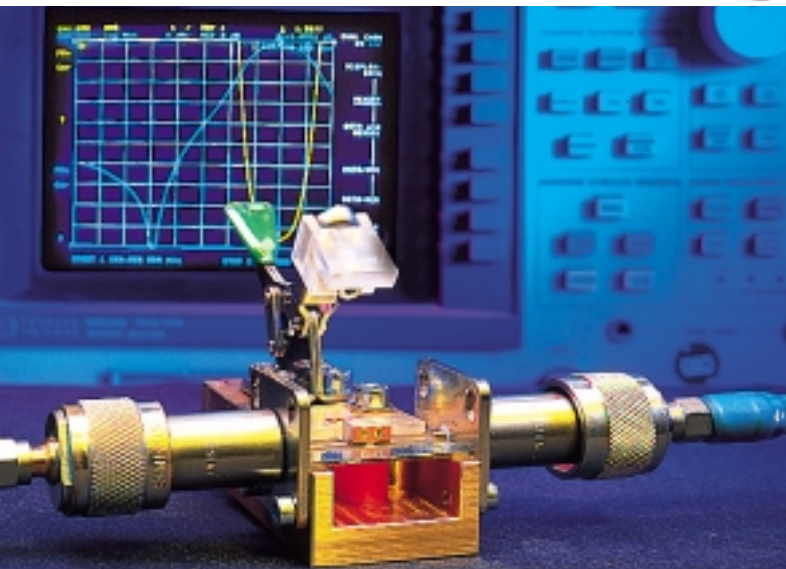




Qualitätspolitik Quality Policy



www.epcos.com



Unsere Verpflichtung zur Qualität Our Commitment to Quality

Dieses Dokument regelt die Grundsätze
der Qualitätspolitik von EPCOS.
Sie gelten für alle Organisationseinheiten
des Unternehmens.

Ausgabe 2002

This document lays down the principles
of quality policy at EPCOS, which
apply to all organizational units of the
company.

Edition 2002



Gerhard Pegam

Vorsitzender des Vorstands
President and CEO



Dr. Richard Veith

Leitung Technologie und Qualität
Chief Executive Vice President
Technology and Quality

Die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist ein entscheidender Bestandteil unserer Unternehmensstrategie, deren oberstes Ziel die Kundenzufriedenheit ist. Qualität bedeutet für uns, die Bedürfnisse unserer Kunden zu erkennen, zu erfüllen und die mit unseren Kunden getroffenen Vereinbarungen zuverlässig einzuhalten. Qualität bedeutet auch, unsere Wettbewerbsfähigkeit und damit unsere Zukunft zu sichern. Ein konsequent angewandtes Quali-

tätsmanagement-System sorgt für einwandfreie Produktqualität und hohen Anwendernutzen unserer Bauelemente. Es ermöglicht uns ausgezeichnete Logistik- und Serviceleistungen und garantiert ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis. Unser Qualitätsmanagement-System orientiert sich ständig an den internationalen Standards mit den höchsten Ansprüchen. Wir setzen uns mit unseren Qualitätsprogrammen hohe Ziele. Unsere Füh-

rungskräfte tragen dabei besondere Verantwortung bei der Zielerreichung durch ständige Förderung des Qualitätsgedankens bei ihren Mitarbeitern. Die zuverlässige Beherrschung und kontinuierliche Verbesserung aller Prozesse bilden dabei den Kernpunkt unserer Anstrengungen. Alle Mitarbeiter sind angehalten, ihre tägliche Arbeit auf die wichtigste Zielsetzung auszurichten, unsere Kunden zu ihrer vollsten Zufriedenheit zu bedienen.

The quality of our products and services is an essential part of our corporate strategy, the prime objective being customer satisfaction. For us, quality means providing products and services that offer maximum benefit to our customers worldwide. But quality also means ensuring competitiveness and thus securing our future. Consistent application of a quality management system results in flaw-

less products and a high level of user benefit from our components. It creates excellent quality of logistics and service and guarantees attractive price/performance ratios. Our quality management system is always in line with the most stringent international standards. We set ourselves high aims with our quality programs, and it is the special responsibility of our managers to help ensure our aims

are met, by constantly encouraging their staff to "think quality". Our efforts are focused on applying our quality management expertise to all processes and continually improving them. All employees are expected to gear their day-to-day activities to our most important goal: total customer satisfaction.

Gerhard Pegam

Richard Veith



**Qualitäts-
management**

**Quality
Management**

Unternehmensziele

Corporate Targets

Unser Ziel ist es, auf dem Gebiet der elektronischen Bauelemente eine Führungsrolle unter den wettbewerbsstärksten Firmen der Welt einzunehmen. Spitzenleistungen im technischen Fortschritt und unser umfassendes Qualitätsmanagement-System bilden die Grundlage für die Erreichung dieses Ziels. Alle am Planen, Erzeugen, Bewahren, Verbessern und Nachweisen der Qualität beteiligten Funktionsbereiche sind in dieses System einbezogen. Die Maßnahmen im Rahmen dieses Qualitätskonzepts sind darauf ausgerichtet, dem Kunden Produkte von höchstem Nutzen zu bieten.

Im Einzelnen dienen dazu:

Prozessbeherrschung

Kontinuierliche Verbesserungsprogramme zur Einengung bestehender Prozesstoleranzen und zur Steigerung der Qualität und der Ausbeuten. Systematische Führung und Steuerung der Prozesse durch klare Verantwortungsregelung, Dokumentation der Prozessabläufe und geregelte Dokumentenverwaltung.

Steigerung der Produktivität

Fortwährende Optimierung der Einsatzfaktoren Material, Arbeit und Kapital.

Stärkung der Innovationskraft

Voranstellen des Kundennutzens bei allen Entwicklungen. Ermitteln der Kundenwünsche in partnerschaftlicher Zusammenarbeit und schnelles Umsetzen der Vereinbarungen.

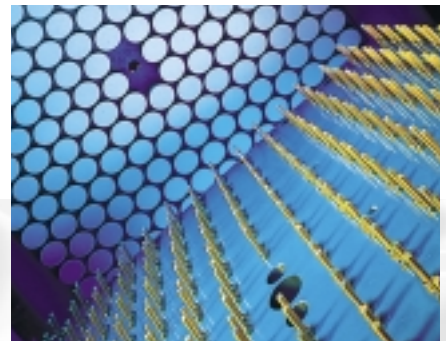
Bereitstellung der notwendigen Ressourcen und Förderung der Kreativität der Mitarbeiter.

Mitarbeiterorientierung

Identifikation der Mitarbeiter mit den Unternehmenszielen durch Schulung und Übertragen von Verantwortung. Förderung des eigenverantwortlichen Handelns.

Berücksichtigung des Umweltschutzgedankens

Vermeidung von Umweltbelastungen bei Prozessen und Produkten sowie sparsamer Umgang mit den natürlichen Ressourcen.



Our aim is to play a leading role among the most competitive companies in the world in the field of electronic components. Our outstanding achievements in technological progress and our Total Quality Management (TQM) system together form a solid basis for achieving this objective. All functional areas involved in planning, creating, maintaining, improving and demonstrating quality are part of this system. All measures within the quality concept are geared to ensuring optimum customer benefit.

Elements of the TQM program include:

Applying TQM to all processes

Continuous improvement programs for reducing existing process tolerances and improving quality and yields. Systematic management and control of the processes through clear definition of responsibilities, documentation of process sequences and a system for document administration.

Improving productivity

Continuous optimization of material, capital and human resources.

Fostering innovation

Putting customer benefit first in all development projects, determining customer needs in collaboration with customers themselves and ensuring swift implementation of their wishes. Providing the necessary resources and fostering creativity among the workforce.

Employee orientation

Using training and delegation of responsibility to ensure that employees identify with the corporate aims. Encouraging employees to take responsibility for their own actions.

Conservation of the environment

Avoiding environmental pollution caused by both processes and products. Using natural resources as economically as possible.

Organisation und Verantwortung

Organization and Responsibility

Jeder EPCOS-Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Arbeit verantwortlich und angehalten, durch Engagement und persönliche Leistungen die Zufriedenheit der Kunden – auch der internen – zu erhalten und weiter zu erhöhen.

Die Leitung der EPCOS AG legt die grundsätzlichen Ziele im Rahmen der Unternehmenspolitik fest und kontrolliert die Ergebnisse. Die Verantwortung für das Qualitätsmanagement des Unternehmens wird von einem Mitglied des Vorstands wahrgenommen.

Die Leiter der Geschäftsbereiche tragen die Verantwortung dafür, dass in ihrem Bereich das QM-Konzept voll verwirklicht wird und die Qualitätsziele für ihre Erzeugnisse und Dienstleistungen eingehalten werden. Zur Durchführung der Qualitätssicherung legen sie im Zuschnitt auf die beson-

deren Belange ihrer Organisationseinheit eine Aufbau- und Ablauforganisation einschließlich der Verantwortlichkeiten und Verfahren im Qualitäts-handbuch fest. Sie setzen das QM-System in Kraft und überwachen seine Anwendung.

Beauftragt die Organisationseinheit Unterauftragnehmer außerhalb des eigenen Bereichs, so trägt sie die Gesamtverantwortung.

Führungskräfte sind in besonderem Maße gefordert, durch Kommunikation und vorbildliche Führung die Mitarbeiter zu qualitätsbewußtem Denken und Handeln zu motivieren.

Dies wird erreicht durch:

- Klare und eindeutige Zielvereinbarungen
- Anerkennen und Würdigen von Anstrengungen und Erfolgen

All EPCOS employees are responsible for the quality of their work and are expected, through their commitment and personal achievements, not just to maintain customer satisfaction (including that of internal customers) but to increase it.

The management of EPCOS AG sets out the basic goal within the parameters of corporate policy, and monitors the results. Responsibility for quality management within the company rests with a member of the Management Board.

Heads of divisions bear responsibility for ensuring that the QM concept is implemented in their respective groups, and that the quality targets for their products and services are met. They set out an organizational structure for the implementation of quality assurance, tailored to their particular organizational unit and including responsibilities and procedures, in the Quality Manual. They are responsible for putting the QM system into operation and monitoring its application.

If the organizational unit appoints subcontractors outside its own group then it bears sole responsibility.

Managers have a special responsibility to motivate employees to "think quality" and "act quality", through good communication and management by example.

This is achieved through:

- Clearly defined goals
- Recognition of and acknowledgment of effort and success
- Provision of suitable resources and support
- Promotion of personal initiative, communication and team work

All employees are expected to continually improve the quality of their work. Committed involvement in quality groups and the "suggestions" system can be useful tools here.

Qualification and training measures in all areas of work enable management and employees alike to assume responsibility for their own contributions to quality.

- Bereitstellen geeigneter Ressourcen und Unterstützung
- Förderung von Eigeninitiative, Kommunikation und Teamarbeit

Alle Mitarbeiter des Unternehmens sind aufgefordert, ständig die Qualität ihrer Arbeit zu verbessern. Instrumente dafür sind die engagierte Mitarbeit in Qualitätsgruppen und das Verbesserungsvorschlagswesen.

Mit Qualifikations- und Trainingsmaßnahmen werden Führungskräfte und Mitarbeiter in allen Arbeitsbereichen befähigt, ihre Qualitätsaufgaben verantwortungsvoll wahrzunehmen.



Controlling

Qualitäts-Controlling ist eine im Unternehmen praktizierte Komponente des Qualitätsmanagements. Es hat die Aufgabe, die qualitätsbezogenen Ziele und Maßnahmen permanent auf die Gesamtzielsetzungen des Unternehmens auszurichten und die Bereiche bei ihren Führungsaufgaben zu unterstützen.

Dazu dienen:

- Zielgespräche und turnusmäßige Geschäftsdurchsprachen
- Benchmarking mit Wettbewerbern und Best-Practice-Erfahrungsaustausch zwischen den Geschäftsbereichen
- Management-Reviews und Qualitätsaudits

In halbjährlichen Zielgesprächen und turnusmäßigen Geschäftsdurchsprachen zwischen Vorstand und Geschäftsbereichsleitungen sowie in den Leitungskreisen der Geschäftsbereiche werden Schwerpunktthemen zum Qualitätsmanagement behandelt. Dabei werden Qualitätsziele vereinbart und die anstehenden Themen inhaltlich und terminlich festgelegt sowie deren Umsetzung verfolgt.

Zur Beurteilung der eigenen Positionierung im globalen Wettbewerb ermitteln die Geschäftsbereiche durch Benchmarking mit den stärksten Konkurrenten die eigenen Stärken und Defizite in allen Geschäftsprozessen.

Mit Managementreviews und Qualitätsaudits beurteilen die Verantwortlichen der Geschäftsbereiche und Geschäftsgebiete turnusmäßig den Stand und die Wirksamkeit ihres Qualitätsmanagement-Systems.



Quality controlling is one of the elements of quality management applied within companies. Its function is to keep quality targets and measures in line with overall corporate targets on an ongoing basis, thus providing support for group management.

Quality controlling includes the following:

- Targets meetings and business brainstorming sessions held on a rota basis.
- Benchmarking against competitors and exchange of best-practice experience between groups
- Management reviews and quality audits

The key quality management topics are discussed at six-monthly target meetings and business brainstorming sessions held between the Management Board and the management of the various groups in turn. Quality targets and schedules are agreed, and their implementation monitored.

To determine their own positioning among the global competition, the groups analyze their own strengths and weaknesses in all processes by benchmarking against their strongest competitors.

Those responsible in the groups and divisions take turns to assess the progress and impact of their own quality management systems in management reviews and quality audits.



Herausgegeben von EPCOS AG

Unternehmenskommunikation, Postfach 80 17 09, 81617 München, DEUTSCHLAND

☎ ++49 89 636 09, FAX (0 89) 636-2 26 89

© EPCOS AG 2002. Vervielfältigung, Veröffentlichung, Verbreitung und Verwertung dieser Broschüre und ihres Inhalts ohne ausdrückliche Genehmigung der EPCOS AG nicht gestattet.

Bestellungen unterliegen den vom ZVEI empfohlenen Allgemeinen Lieferbedingungen für Erzeugnisse und Leistungen der Elektroindustrie, soweit nichts anderes vereinbart wird.

Diese Broschüre ersetzt die vorige Ausgabe.

Fragen über Technik, Preise und Liefermöglichkeiten richten Sie bitte an den Ihnen nächstgelegenen Vertrieb der EPCOS AG oder an unsere Vertriebsgesellschaften im Ausland. Bauelemente können aufgrund technischer Erfordernisse Gefahrstoffe enthalten. Auskünfte darüber bitten wir unter Angabe des betreffenden Typs ebenfalls über die zuständige Vertriebsgesellschaft einzuholen.

Published by EPCOS AG

Corporate Communications, P.O. Box 80 17 09, 81617 Munich, GERMANY

☎ ++49 89 636 09, FAX (0 89) 636-2 26 89

© EPCOS AG 2002. Reproduction, publication and dissemination of this brochure and the information contained therein without EPCOS' prior express consent is prohibited.

Purchase orders are subject to the General Conditions for the Supply of Products and Services of the Electrical and Electronics Industry recommended by the ZVEI (German Electrical and Electronic Manufacturers' Association), unless otherwise agreed.

This brochure replaces the previous edition.

For questions on technology, prices and delivery please contact the Sales Offices of EPCOS AG or the international Representatives.

Due to technical requirements components may contain dangerous substances. For information on the type in question please also contact one of our Sales Offices.